

EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C. A.

RENDICIÓN DE CUENTAS 2021



DATOS GENERALES

Nombre de la Empresa:

- Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C. A.

Representante Legal:

- Ing. Wilson Eduardo Núñez López

Cobertura:

- Provincias: Azuay, Cañar y Morona Santiago

Clientes:

- **A dic/2021** **423.511**
 - Residenciales: 375.653
 - Comerciales: 36.143
 - Industriales: 5.123
 - Otros: 6.592

Dirección:	Av. Max Uhle y Pumapungo
Correo electrónico:	info@centrosur.gob.ec
Página web:	www.centrosur.gob.ec
Teléfonos:	07 4135136
N.- RUC:	0190003809001
Whatsapp:	0961203354

DATOS GENERALES



Visión

- Ser un referente a nivel internacional que por su eficiencia, altos estándares de calidad, innovación, responsabilidad social y ambiental, contribuya al desarrollo del sector eléctrico y del país.



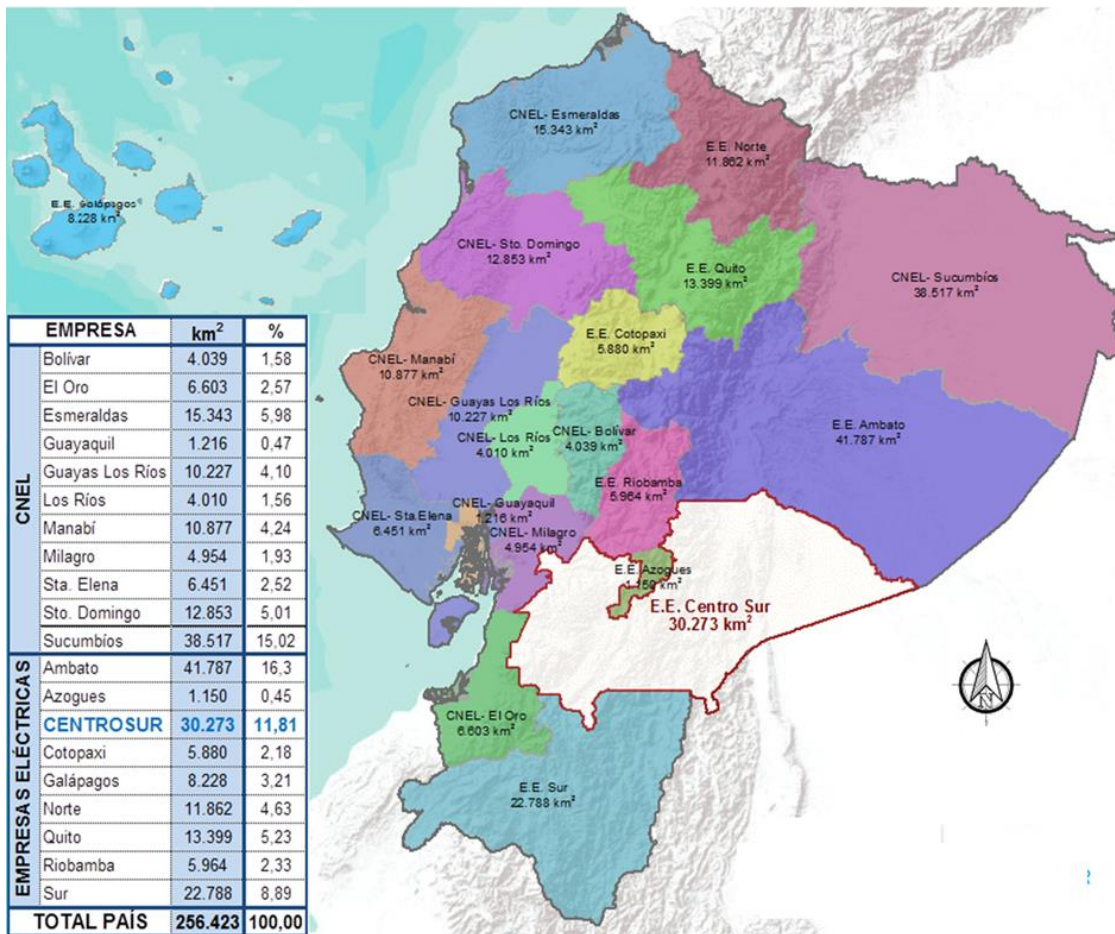
Misión

- Suministrar el servicio público de energía eléctrica para satisfacer las necesidades de la sociedad, cumpliendo estándares de calidad, con responsabilidad social, ambiental y económica, sobre la base de la gestión del talento humano e implantación de nuevas tecnologías.

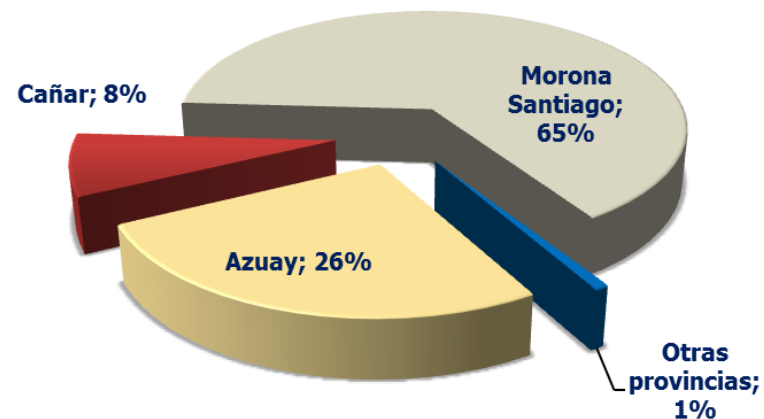
VALORES ORGANIZACIONALES



SERVICIO ELÉCTRICO A LAS COMUNIDADES



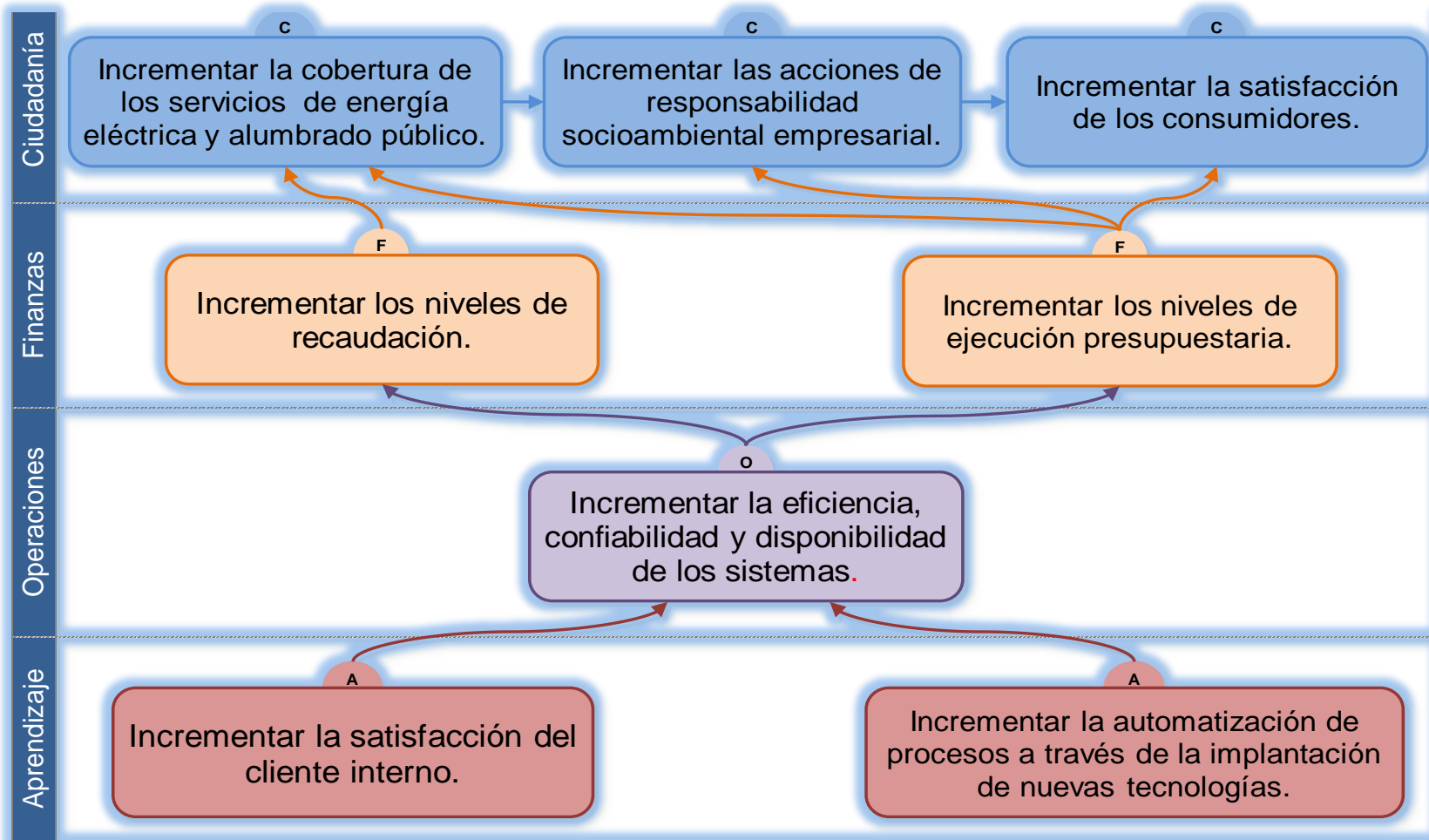
Provincia	Superficie [km2]	
Azuay	7.928	26%
Cañar	2.443	8%
Morona Santiago	19.666	65%
Otras provincias	236	1%
Total:	30.273	100%



PRINCIPALES LOGROS INSTITUCIONALES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Incrementar la satisfacción de los consumidores

CANAL DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL

EQUIPAMIENTO

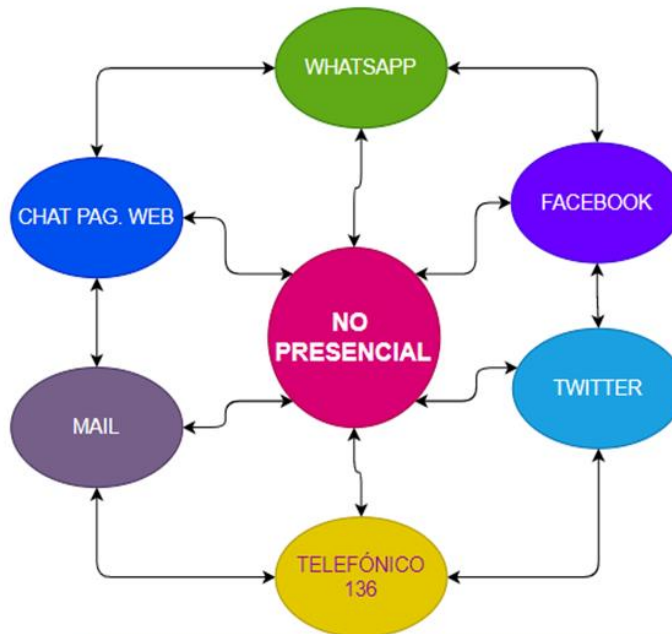
- PLATAFORMA CENTRO CONTACTO DE ÚLTIMA GENERACIÓN (GENESYS)
- PLATAFORMA AIVO PARA ATENCIÓN VIRTUAL (LIDER EN EL MERCADO INTERNACIONAL SE SERVICIOS DE CHATBOT)

DISPONIBILIDAD:

- 24 HORAS
- 7 DIAS DE LA SEMANA
- 365 DÍAS DEL AÑO

AUTOMATIZACIÓN

IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS EN LÍNEA (GESTIÓN DE NUEVOS SERVICIOS Y CAMBIO DE NOMBRE)



TECNOLOGÍA:

CANALES VIRTUALES: WHATSAPP Y PÁGINA WEB (AGENTE VIRTUAL)

TOTAL REQUERIMIENTOS ATENDIDOS

491.664

- CANAL VOZ: 88,61%
- CANAL VIRTUAL: 11,39%

INDICADORES

- NIVEL DE ATENCIÓN: 95,84%
- TASA DE ABANDONO: 4,16%
- NIVEL DE SERVICIO: 86,75%

Cumplimos con estándares internacionales de operación

EL 86,75% DE LOS CLIENTES QUE PRESENTARON REQUERIMIENTOS FUERON ATENDIDOS EN UN TIEMPO MENOR A 20 SEGUNDOS



Incrementar la satisfacción de los consumidores

CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

CLIENTES ATENDIDOS

85.709

INDICADORES

- 82,17% ATENDIDOS EN TIEMPO MENOR A 20 MINUTOS
- TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN 6,23 MINUTOS

- INDICÉ DE SATISFACCIÓN ALCANZADO 98,53%

NOTIFICACIONES

SMS:

- 3.707.063 PARA VALOR DE FACTURA Y FECHA DE PAGO SIN INTERESES
- 191.968 CONSIGNACIONES DE SERVICIO, AHORRO ENERGÍA, DERECHOS Y OBLIGACIONES

REVISIÓN:

- 11.655 MEDIDORES EN SITIO
- 41.672 MEDIDORES EN LABORATORIO

Incrementar la satisfacción de los consumidores

Medidas compensatorias:

RESOLUCIÓN Nro. ARCERNNR-006/2020 (Aplicada en 2020)	
Aplicar la disposición presidencial para la modificación de las facturas de consumo eléctrico residencial y con la refacturación mensual, de marzo a agosto de 2020, vigencia del estado de excepción con motivo de la pandemia del nuevo Covid-19.	\$ 4.873.987
RESOLUCIÓN Nro. ARCERNNR-026/2020 (Aplicada en 2021)	
Acoger el Informe Técnico para la aplicación e implementación de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la Crisis Sanitaria derivada del Covid-19.	\$ 893.852
RESOLUCIÓN Nro. ARCERNNR-027/2020 (Aplicada en 2021)	
Necesidad de aplicar medidas que eviten el incremento de las facturas del servicio eléctrico, por efectos del confinamiento; y, complemento a las Resoluciones Nro. ARCONEL-001/2020, Nro.ARCONEL-004/2020 y Nro. ARCERNNR-006/2020.	\$ 439.238
RESOLUCIÓN Nro. ARCERNNR-018/2021 (Aplicada en 2021)	
Aplicar medidas técnicas dirigidas exclusivamente a los usuarios residenciales del servicio de energía eléctrica a nivel nacional, por excepcionalidad, contenidas en el decreto Ejecutivo Nro. 074 de 11 de junio de 2021.	\$ 1.508.146

**TOTAL POR APLICACIÓN DE MEDIDAS COMPENSATORIAS
POR MOTIVO DE LA PANDEMIA**

\$ 7.715.224

Incrementar la satisfacción de los consumidores

Con la finalidad de mejorar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía del cantón Paute, se concluyó la construcción de:

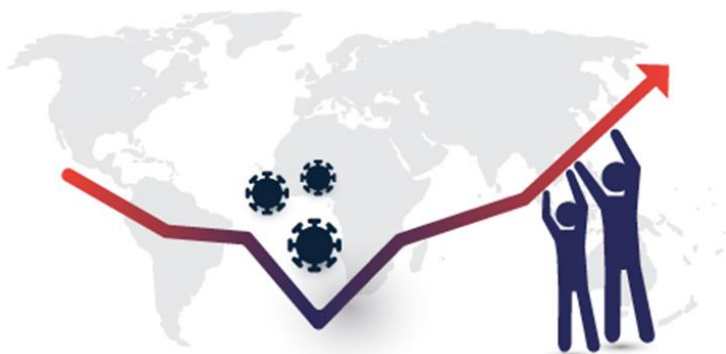
Nueva agencia cantón Paute

- Inversión aproximada:
- \$950.000 (avance 100%)



Incrementar los niveles de recaudación

**RENDICIÓN
DE
CUENTAS** 2021



Gracias al alto compromiso ciudadano para cumplir con sus obligaciones, a pesar de las dificultades económicas resultantes de la emergencia sanitaria por el COVID-19; y a un conjunto de acciones ejecutadas por la Empresa para facilitar este cumplimiento, se logró reducir la cartera vencida en aproximadamente 2,8 millones de dólares.

La gestión de cartera se basó en: Suscripción de 2.932 convenios de pago, por un monto de \$1.203.283,55.

Notificaciones físicas para deudas de un mes vencido.

Cumplimiento de actividades de notificación, corte y reconexión.

Incrementar la eficiencia, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas

Construcción de la nueva bodega, en los terrenos de la subestación 8 – Turi

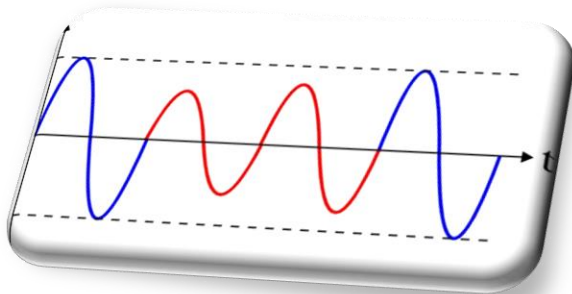
- Inversión aproximada: \$2.600.000 (avance 100%)



Incrementar la eficiencia, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas

Adquisición, montaje y puesta en operación de celdas subterráneas. Cuenca – centro histórico.

• Inversión aproximada: \$4'000.000 (avance 100%)



**Incrementar la eficiencia, confiabilidad
y disponibilidad de los sistemas**

**Montaje y puesta en
operación de reconectadores
(telecomando y/o
automatización)**

**• Inversión aproximada:
\$3.900.000 (avance 40%)**



Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público

Un resumen de proyectos relevantes, resumidos a continuación, han dado lugar a un incremento importante en los niveles de cobertura.

A diciembre de 2021, la empresa registró 10.313 clientes más que en el 2020, dando un total de 423.511 clientes, de los cuales 375.653 son residenciales, 36.143 comerciales, 5.123 industriales y 6.592 otros.

Subestación 13 Chaulayacu

- Inversión aproximada: \$2.600.000 (avance 100%)



Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público

RENDICIÓN
DE CUENTAS 2021

Subestación 17 Los Cerezos

- Inversión aproximada: **\$3.800.000** (avance 100%)



Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público

RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

Subestación 7 Ricaurte – cambio de transformador

• Inversión aproximada: \$560.000 (avance 100%)



Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público

**Proyecto comunidad
Guasag – cantón
Guachapala**

- **Inversión aproximada:
\$141.000** (avance 100%)



Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público

Proyecto Pimpintsa -
cantón Taisha

• Inversión aproximada:
\$430.000 (avance 100%)



Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público

Proyecto "Repotenciación sector Zhizhio"

• Inversión aproximada: \$107.000 (avance 100%)



Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público

SISTEMAS FOTOVOLTAICOS

- Con el objetivo de mejorar la calidad, continuidad y seguridad de este tipo servicio, aislado del sistema de distribución, se realizó la reposición de reguladores de carga, inversores de tensión y luminarias fluorescentes, por un valor próximo a los \$ 40.000 - comunidades Shuar y Achuar - provincia de Morona Santiago.



Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público

SISTEMAS FOTOVOLTAICOS

- **Adicionalmente, se administró un proceso de adquisición de baterías para su reposición en un número aproximado de 800 sistemas instalados, por un valor cercano a los \$150.000.**



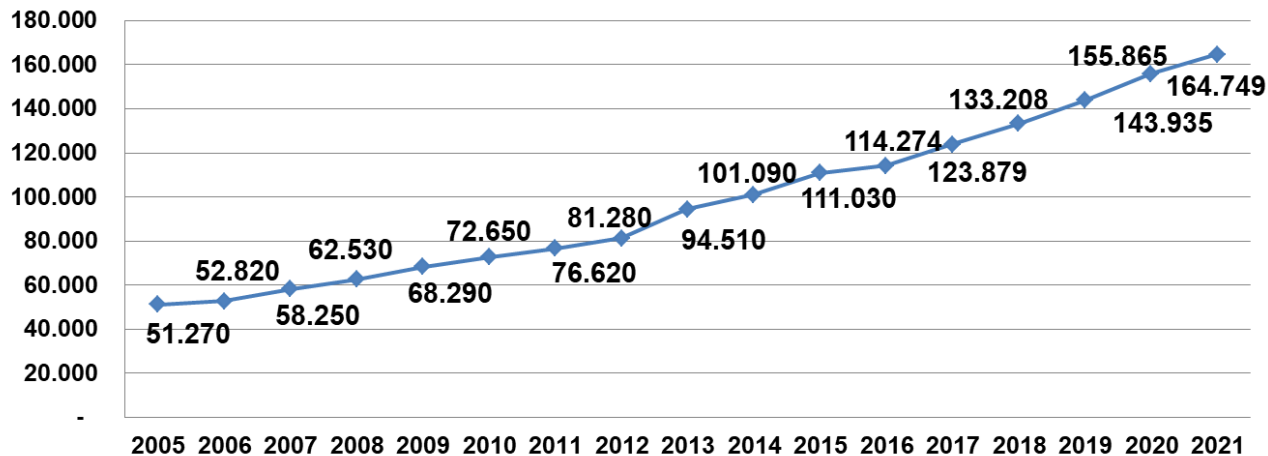
Incrementar la cobertura de los servicios de energía eléctrica y **alumbrado público**

Durante el 2021 se incrementaron 6.262 luminarias (crecimiento del 5.7 % respecto del año anterior), con un monto invertido superior a los 3,7 millones de dólares. Al cierre de diciembre 2021 se registró un total de 164.749 luminarias instaladas en el sistema de distribución. Los proyectos más representativos se detallan a continuación:

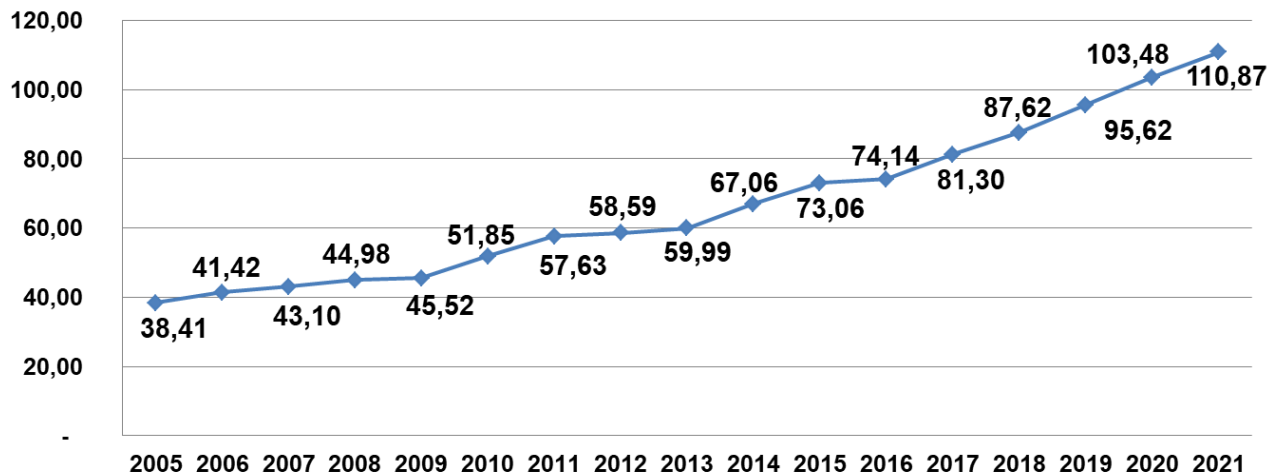
Tipo	Proyecto	Valor invertido (\$)
Calidad	Av. de las Américas - cantón Cuenca	1.015.672
Expansión	Av. de los Migrantes - cantón Cuenca	112.646
Expansión	Sector La Libertad - parroquia San Bartolomé	162.693
Expansión	Vía a San José (Medio Egido) - cantón Cuenca	67.906
Expansión	Sector La Playita - cantón La Troncal	58.847
Convenio GAD	GAD Parroquial de Ricaurte - varios sectores	26.683
Convenio GAD	GAD Parroquial de Tarqui - sector Cotapamba	24.085
Calidad y Expansión	Provincia del Cañar - varios proyectos	501.422
Calidad y Expansión	Provincia de Morona Santiago - varios proyectos	509.502

ALUMBRADO PÚBLICO

Luminarias (unidades)



Energía (MWh)



Crecimiento		
Año	Luminarias (miles unidades)	Energía (MWh)
2017	123.879	81,30
2018	133.208	87,62
2019	143.935	95,62
2020	155.865	103,48
2021	164.749	110,87
% Crecim.	5,70%	7,14%

ALUMBRADO PÚBLICO

RENDICIÓN
DE
CUENTAS 2021



Incrementar la automatización de procesos a través de la implementación de nuevas tecnologías

- **Proyecto de Medición Avanzada AMI (Advanced Metering Infrastructure):** Financiado con recursos provenientes del Programa BID II (\$2'500.000) Beneficiará a los habitantes del centro de La Troncal. Está contratado y en ejecución (avance 67%).



- Se ejecutó el proyecto piloto “Digitalización de los trámites de aprobación de diseños, permisos de construcción y recepciones de obra”, está operando desde de marzo de 2021.

TRANSMISIÓN DE DATOS Y SERVICIOS DE INTERNET

A través de CENTRONET, se continuó brindando servicios de:

- Internet (servicio de valor agregado)
- Transmisión de datos (portador)

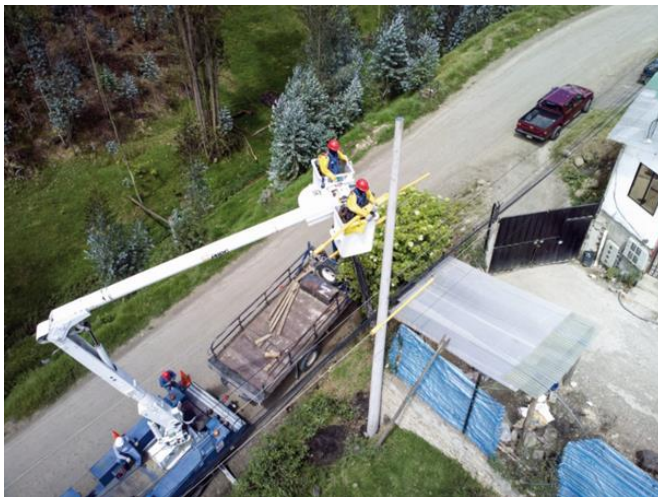


Incrementar los niveles de ejecución presupuestaria

INVERSIONES.- A lo largo de este informe se ha mencionado los montos invertidos en las principales obras y proyectos ejecutados.

EXPLOTACIÓN.- Los costos y gastos efectuados totalizan, aproximadamente 87 millones de dólares, siendo los rubros más importantes:

- Compra de energía,
- Gastos por administración, operación y mantenimiento del sistema,
- Depreciación de activos en servicio.



Incrementar la satisfacción del cliente interno

Acciones ante la emergencia sanitaria por el COVID-19

Conformación de comisión para seguimiento de casos

Reorganización de turnos operativos

Establecimiento de 12 protocolos para actuación y prevención

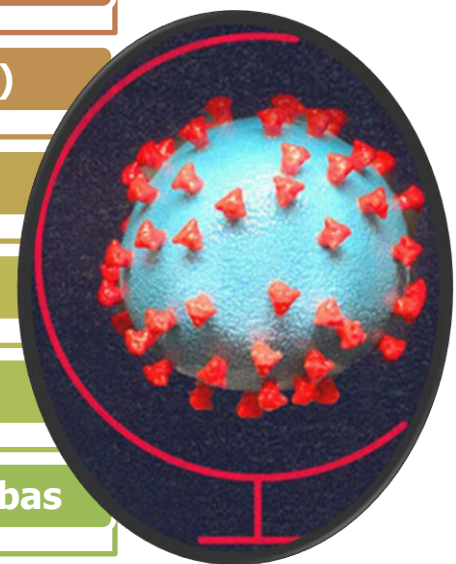
Adquisición de insumos (mascarillas, guantes, gel, alcohol, amonio, etc.)

Adquisición de licencias de software para teletrabajo

Sistema de registro de asistencia digital

Campañas de comunicación

Concienciación para prevención de la enfermedad y adquisición de pruebas



En 2021 se registró 94 casos, 2020: 63, total: 157.

Incrementar acciones de responsabilidad socioambiental empresarial

Gestión de desechos peligrosos:



Aceite dieléctrico



Disposición final



Tratamiento de suelos

Incrementar acciones de responsabilidad socioambiental empresarial

Gestión de focos ahorradores:

Se recibieron 8,1 toneladas de focos ahorradores y lámparas fluorescentes, que han cumplido su vida útil.

Disposición final de 6,3 toneladas de lámparas de descarga, a través de un gestor autorizado, bajo lineamientos ambientales.



Incrementar acciones de responsabilidad socioambiental empresarial



Monitoreo:

Campos electromagnéticos:

- 19 subestaciones de distribución
- 27 líneas de subtransmisión

Niveles de ruido:

- 16 subestaciones de distribución

Efluentes:

- Edificio Matriz



Incrementar acciones de responsabilidad socioambiental empresarial

Gestión de materiales, equipos y desechos a través del sistema integral de manejo.

Capacitación



Recepción y almacenaje

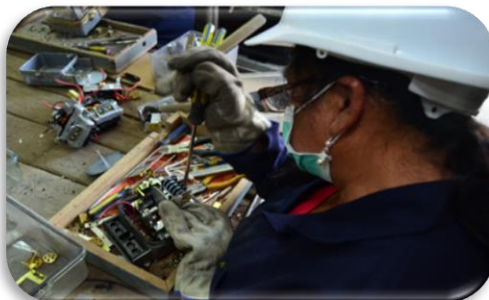


Incrementar acciones de responsabilidad socioambiental empresarial

Clasificación



Desguace



Reutilización



Subsidios

SUBSIDIO	CLIENTES BENEFICIADOS (#)	VALOR SUBSIDIADO (\$)
TARIFA DIGNIDAD	150.088	3.374.234
TERCERA EDAD	28.188	1.442.193
LEY DE DISCAPACIDADES	8.588	791.759
TOTAL:		5.608.186

Convenio con el Ministerio de Salud

DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	MONTO	AVANCE	OBSERVACIONES
MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL CENTRO DE SALUD NRO. 1	AZOGUES - CAÑAR	162.947	100%	FINALIZADO Y CON ACTA DE RECEPCION PROVISIONAL
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE CUBIERTA, CIELO RASO Y LUMINARIAS DEL HOSPITAL BÁSICO SAN JOSÉ DE TAISHA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 14D05.	TAISHA - MORONA SANTIAGO	58.776	100%	FINALIZADO Y CON ACTA DE RECEPCION PROVISIONAL
OBRAS DE MANTENIMIENTO EN EL BLOQUE DE CONSULTA EXTERNA Y AMPLIACIÓN DEL SERVICIO DE LABORATORIO DEL HOSPITAL BÁSICO SÍGSIG	SÍGSIG - AZUAY	150.777	30%	EN PROCESO DE EJECUCIÓN
TOTAL INVERTIDO:		372.500		

COMPROMISOS PARA EL 2022

Mejorar la calidad del servicio técnico

- Proyecto de modernización de la subestación 01 – Luis Cordero.

Eficiencia energética

- Impulso y promoción de proyectos de electromovilidad: Implementación de nuevo corredor Cuenca - Guayaquil.



INQUIETUDES Y PREGUNTAS DE LA CIUDADANÍA:

Rendición de Cuentas 2021

<http://www>

Informe de Rendición de Cuentas 2021

Mecanismos de Participación Ciudadana 2021

Difusión y Comunicación 2021

Compromisos asumidos con la Comunidad 2021

Proceso de Rendición de Cuentas 2021

Luego de revisar nuestro informe de Rendición de Cuentas 2021:

Háganos llegar sus inquietudes y preguntas en el siguiente botón:

Click aquí



Hola, ¿en qué puedo ayudarte?



RENDICIÓN DE CUENTAS 2021



CENTROSUR
CENTROSUR

Muchas gracias por su atención...

